

TESIS

**PENGARUH *IMAGE* TERHADAP EKSPEKTASI PASIEN DAN
KUALITAS PELAYANAN DOKTER GIGI di KLINIK
ORTODONTI**



AGUSTINUS STANISLAS DWIYOGO
No. Mhs. : 105001501/PS/MM

PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA
2019



UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA
PROGRAM PASCASARJANA
PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN

PERSETUJUAN TESIS

Nama : AGUSTINUS STANISLAS DWIYOGO
Nomor Mahasiswa : 105001501/PS/MM
Konsentrasi : Pemasaran
Judul tesis : Pengaruh *Image* Terhadap Ekspektasi Pasien dan Kualitas Pelayanan Dokter Gigi di Klinik Ortodonti

Nama Penguji	Tanggal	Tanda tangan
Prof.Dr. M.F. Shellyana Junaedi, M.Si (Ketua)	27 Januari 2020	
Mahestu Noviandra Krisjanti M.Sc.IB,PhD. (Anggota)	27 Januari 2020	
Budi Suprpto, MBA., Ph.D. (Anggota)	29/01/2020	


Ketua Program Studi

Dr. Dra. Jeanne Ellyawati, M.M.

PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Agustinus Stanislas Dwiyogo I

Nomor Mahasiswa : 105001501

Konsentrasi : Manajemen Pemasaran

Judul Tesis : Pengaruh *Image* Terhadap Ekspektasi Pasien dan Kualitas Pelayanan Dokter Gigi di Klinik Ortodonti

Adalah karya saya sendiri dan bukan merupakan plagiasi dari karya tulis yang telah ada sebelumnya. Pernyataan, ide, data hasil penelitian maupun kutipan baik langsung maupun tidak langsung yang bersumber dari tulisan atau ide orang lain dinyatakan secara tertulis dalam tesis ini pada catatan perut/daftar pustaka. Apabila dikemudian hari terbukti bahwa tesis ini merupakan plagiasi, maka gelar ijazah yang saya peroleh dinyatakan batal dan akan saya kembalikan kepada Universitas Atma Jaya Yogyakarta

Yogyakarta, 27 Januari 2019

Yang menyatakan,

Agustinus Stanislas Dwiyogo I

KATA PENGANTAR

Penulis mengucapkan puji dan syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat dan bimbingan-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Tesis ini dengan baik. Tujuan dari pembuatan Tesis ini adalah sebagai salah satu syarat untuk mencapai derajat Magister pada Program Studi Manajemen Pasca Sarjana Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

Penulis menyadari bahwa selama pembuatan Tugas Akhir ini tidak terlepas dari bantuan berbagai pihak yang telah menyumbangkan pikiran, tenaga, dan bimbingan kepada penulis baik secara langsung maupun tidak langsung, Akhirnya penulis menyelesaikan program magister meski dalam kurun waktu 8 tahun. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Tuhan Yesus Kristus atas segala rahmat dan karunia-Nya dan bimbingan-Nya sehingga Tesis ini dapat terselesaikan dengan baik.
2. Ibu Dr. Dra. Jeanne Ellyawati, M.M. selaku Ketua Program Studi Magister Manajemen Universitas Atma Jaya Yogyakarta.
3. Ibu Prof. Dr. Shellyana Junaedi, M.Si. selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan pengertian, penjelasan, waktu, dan bentuk dukungan lainnya kepada penulis selama 8 tahun sehingga Tugas Akhir ini dapat diselesaikan
4. Seluruh Dosen Magister Manajemen Universitas Atma Jaya Yogyakarta yang pernah mengajar dan membimbing penulis selama kuliah di Program Studi

5. Papa, Mama, Istri, Adik dan keluarga tercinta, yang memberikan dukungan baik moril maupun materiil kepada penulis untuk selalu berusaha mencapai hasil yang terbaik.

6. Seluruh rekan - rekan seperjuangan di Pasca Sarjana Universitas Atma Jaya

7. Teman-teman MM 2011

Semoga Tuhan Yesus membalas kebaikan yang telah tcurah dalam rangka terselesaikannya tesis ini. Demikianlah hal ini yang dapat penulis sampaikan, atas segala kritik dan saran yang bersifat membangun terhadap sempurnanya hasil penelitian ini, saya ucapkan banyak terimakasih.

Yogyakarta, 27 Januari 2019

DAFTAR ISI

	halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN TESIS.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN.....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR GAMBAR.....	ix
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR LAMPIRAN.....	xi
ABSTRAK.....	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan masalah.....	3
1.3 Tujuan penelitian.....	3
1.4 Manfaat penelitian.....	4
1.5 Sistematika penulisan.....	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS	
2.1 Ekspektasi Pasien.....	6
2.2 Kepuasan Pasien.....	8
2.3 Citra/Image.....	11
2.4 Kualitas Pelayanan Kesehatan.....	13
2.5 <i>Tangible Cues</i>	19
2.6 <i>Situational Variables</i>	23
2.7 Hasil Penelitian Terdahulu.....	23
2.8. Pengembangan Hipotesis Penelitian.....	24
BAB III Metode Penelitian.....	29

3.1 Jenis Penelitian.....	29
3.2 Populasi dan Sampel Penelitian.....	29
3.3 Teknik Pengumpulan Data.....	30
3.4 Definisi Operasional dan Instrumen Penelitian.....	31
3.5 Teknik Pengujian Instrumen.....	34
3.5.1 Uji Validitas.....	34
3.5.2 Uji Reliabilitas.....	35
3.6 Metode Analisis Data.....	36
3.6.1 Analisis Regresi Linear Sederhana.....	36
3.6.2 Analisis Regresi Linear Berganda.....	38
BAB IV HASIL PENELITIAN dan PEMBAHASAN.....	40
4.1 Penjelasan Penelitian.....	40
4.2 Analisis Karakteristik Demografi Responden.....	41
4.3 Pengaruh Service Outcome terhadap Citra/Image.....	42
4.4 Pengaruh Service Outcome terhadap Kualitas Pelayanan Dokter Gigi.....	44
4.5 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien.....	45
4.6 Pengaruh Citra/image, tangible cues, situational variables, serta kepuasan terhadap layanan sebelumnya terhadap ekspektasi pasien pada jasa layanan klinik gigi.....	46
4.7 Pengaruh Karakteristik pasien (pekerjaan, jenis kelamin, pendapatan, pendidikan) terhadap keperluan datang ke klinik.....	47
4.8 Pembahasan dan Diskusi.....	52
BAB V PENUTUP.....	54
5.1 Kesimpulan.....	54
5.2 Implikasi Manajerial.....	56
5.3 Keterbatasan Penelitian.....	58
5.4 Saran.....	59
DAFTAR PUSTAKA.....	60

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Model Pengembangan Hipotesis Penelitian.....	20
Gamba2 2.2 Kesimpulan Penelitian : Pengaruh Citra terhadap Ekspektasi pada Klinik dengan Spesialisasi Ortodonti.....	54



DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Skala Likert.....	25
Tabel 3.5.1 Uji Validitas.....	27
Tabel 3.5.2 Uji Reliabilitas 1.....	27
Tabel 4.1 Karakteristik Demografi Responden.....	34
Tabel 4.2 Pengaruh <i>Service Outcome</i> terhadap <i>Citra/image</i>	38
Tabel 4.3 Pengaruh <i>Service Outcome</i> terhadap Kualitas Pelayanan	42
Tabel 4.4 Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan.....	44
Tabel 4.5 Pengaruh citra/image, tangible cues, situational variables, dan kepuasan layanan sebelumnya terhadap ekspektasi pasien.....	48
Tabel 4.6 Pengaruh pendapatan terhadap keperluan datang ke klinik.....	44
Tabel 4.7 Pengaruh pendidikan terhadap keperluan datang ke klinik	44
Tabel 4.8 Pengaruh jenis kelamin terhadap keperluan datang ke klinik	50
Tabel 4.9 Pengaruh pendidikan terhadap keperluan datang ke klinik	50

DAFTAR LAMPIRAN

1. LAMPIRAN KUESIONER
2. UJI VALIDITAS DAN RELIABILITAS
3. DATA KARAKTERISTIK RESPONDEN
4. UJI HIPOTESIS



INTISARI

Image atau citra merupakan kepercayaan, daya ingat dan kesan yang dimiliki terhadap suatu objek. Citra merupakan faktor yang digunakan pelanggan untuk evaluasi jasa. Kualitas pelayanan dokter gigi adalah evaluasi menyeluruh, sebelum menjalani perawatan dan setelah perawatan. Ekspektasi adalah keyakinan pelanggan sebelum atau mencoba produk atau jasa yang dijadikan acuan dalam penilaian kinerja. Tujuan penelitian ini menganalisis pengaruh *image* terhadap ekspektasi pasien dan kualitas pelayanan dokter gigi. Melalui penelitian ini, dapat dianalisis empat komponen ekspektasi, yaitu situasi, *image* dokter gigi, *tangible cues*, dan kepuasan. Penelitian juga menganalisis hubungan karakteristik pasien yaitu pendapatan, pekerjaan, jenis kelamin, dan pendidikan terhadap keperluan datang ke klinik

Penelitian ini menggunakan responden yang berjumlah 200 pasien, diambil dari 3 buah klinik gigi swasta di Yogyakarta. Pasien sudah datang ke klinik minimal 1 kali kunjungan, dengan metode *purposive sampling*. Metode analisis data yang digunakan adalah analisis regresi sederhana, analisis regresi berganda dan *chi-square*

Berdasarkan hasil pengujian dan analisis, dapat diperoleh beberapa kesimpulan terkait model penelitian. Pertama, hasil kerja dokter gigi berpengaruh terhadap *citra* dokter gigi. Kedua, *service outcome* memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan dokter gigi. Ketiga, kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan dokter gigi. Keempat, bahwa citra memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap ekspektasi. Kelima, pekerjaan, jenis kelamin dan pendidikan berpengaruh terhadap alasan datang ke klinik.

Kata kunci : *Image*, ekspektasi, kualitas pelayanan, dokter gigi, keperluan datang ke klinik

ABSTRACT

Image is a set of trust, memories and impression that perceived in an object. Image is one of factors that used to assess service. Quality of a dentist is overall evaluation, before and after treatment a patient had. Expectation is a belief a customer has before purchasing a product or service, that is used as a guidance for evaluation. The purpose of this study was to determine the image of dentists to expectation and service quality in orthodontics clinic. Through this study, the characteristics of patients : income, job, sex and educational level are assessed to the needs to come to clinic.

This study, used 200 patients, taken from 3 private clinics who have and do orthodontics treatment in Yogyakarta. Patient taken with purposive sampling, with criteria that one had come for minimum once. Data analysis were analyzed using simple regression and multiple regression, and chi square.

The test result showed that the dentist treatment outcome there were significant differences in each group radiation technique (stepped, ramped and pulse delay) material self adhesive dual cured resin cement tensile strength on dentin. In this study concluded that there were influence the technique of irradiation on tensile strength of self adhesive dual-cured resin cement on dentin.

Key words : Image, expectation, service quality, dentist, dental needs